

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tujuan utama perusahaan didirikan adalah untuk mendapatkan keuntungan dari hasil usahanya, dan selanjutnya mampu berkembang dengan pesat serta mampu bersaing dengan perusahaan lain. Untuk mencapai keberadaan dan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, tidak dapat lepas dari faktor sumber daya manusianya. Hal ini karena sumber daya manusia adalah yang melaksanakan dan mengatur kegiatan organisasi tersebut. Begitu pentingnya peranan sumber daya manusia mengakibatkan suatu organisasi harus mengalokasikan sejumlah dana yang cukup besar untuk peningkatan sumber daya manusia tersebut.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, maka dituntut sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia, dimana dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satu cara yang harus ditempuh adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Kinerja sumber daya manusia

memegang peranan sebagai media untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan usaha tersebut. Peranan sumber daya manusia yang handal dan profesional dalam usaha meningkatkan kinerja sangat dibutuhkan sekali, karena hal itu akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Pencapaian tujuan itu sangat bergantung pada kemampuan kinerja manajemen dalam melaksanakan fungsi – fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengstruktur organisasian dan pengendalian. Keberhasilan kinerja karyawan pada perusahaan dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya karena faktor interaksi dan komunikasi untuk saling berbagi, hubungan antar karyawan sehingga terjalin kerjasama yang saling menguntungkan serta pentingnya pembelajaran organisasi.

Knowledge Sharing merupakan interaksi dan komunikasi antara individu dan unit bisnis (Reed, Srinivasan dan Doty 2009). Untuk mendukung *knowledge sharing* yang efektif, perusahaan haruslah membangun komunikasi (sosial dan teknikal) yang baik dan memungkinkan individu ataupun kelompok untuk berinteraksi dengan lancar. Keberhasilan *knowledge sharing* tergantung dari kuantitas dan kualitas interaksi diantara karyawan dan kemauan serta kemampuan menggunakan pengetahuan. Organisasi seharusnya mendorong tujuan karyawan dan tujuan organisasi, kemudian menterjemahkan tujuan tersebut ke dalam teknis dan mempromosikan karyawan.

Modal sosial dalam perusahaan dicirikan oleh adanya interaksi sosial timbal balik diantara karyawan dan manajemen dan antar sesama keduanya. Terbentuknya modal sosial sangat bergantung pada mutu sumberdaya manusia para karyawannya. Semakin meningkatnya mutu SDM diharapkan akan semakin

terbentuknya rasa kebersamaan, kesetiakawanan, dan sekaligus tanggungjawab akan kemajuan bersama. Bentuk interaksi itu didasarkan pada adanya rasa percaya sesama yang mengakar dalam suatu budaya organisasi dan etika sosial. Karena ada rasa percaya maka timbul suatu entitas karyawan (manajemen dan non-manajemen) yang memiliki kebersamaan tentang nilai-nilai kejujuran, kedisiplinan, kebersamaan, dan pentingnya kerja keras-cerdas dalam meningkatkan kinerja yang dihasilkan. Hal ini sesuai pernyataan Akdere (2005) dalam Yosna (2013) bahwa eksistensi modal sosial karyawan menjadi penting karena mempengaruhi kinerja karyawan yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja organisasi.

Pembelajaran organisasional mewajibkan SDM untuk menggunakan waktu organisasi guna mengejar pengetahuan diluar cakupan kerja mereka . Jika organisasi tidak mendorong pengembangan pengetahuan, SDM tidak akan termotivasi untuk melakukan aktivitas belajar ((Calcantone, Cavusgil . and Zhao, 2002 dalam Widjayanti dan Widodo, 2014). Organisasi seharusnya mendorong tujuan karyawan dan tujuan organisasi, kemudian menterjemahkan tujuan tersebut ke dalam teknis dan mempromosikan karyawan. Menurut Che Rose *et al.* (2009) dalam Uniati (2014) bahwa *Learning Organization* (LO) menggambarkan bahwa *learning* (pembelajaran) adalah prasyarat atas keberhasilan terjadinya sebuah perubahan dan kinerja organisasi.

PT Prudential Life Assurance, yaitu salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia yang pemegang saham mayoritasnya adalah Prudential PLC, sangat menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya

yang paling berharga. Oleh karena itu PT Prudential Life Assurance menjadikan masalah sumber daya manusia sebagai salah satu titik perhatian yang penting bagi organisasi, yaitu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Fenomena yang sering terjadi pada PT Prudential Life Assurance adalah menurunnya kinerja agency dalam mencari nasabah asuransi jiwa yang ditunjukkan dengan jumlah nasabah seperti dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tahun 2015
PT Prudential Life Assurance

No	Bulan	Jumlah Nasabah			
		2014	Growth	2015	Growth
1	Januari	1,715	-	1,204	-
2	Februari	1,770	3.21	1,134	-5.81
3	Maret	1,783	0.73	1,110	-2.12
4	April	1,687	-5.38	978	-11.89
5	Mei	1,647	-2.37	962	-1.64
6	Juni	1,545	-6.19	951	-1.14
7	Juli	1,430	-7.44	937	-1.47
8	Agustus	1,438	0.56	938	0.11
9	September	1,422	-1.11	904	-3.62
10	Oktober	1,248	-12.24	877	-2.99
11	November	1,244	-0.32	807	-7.98
12	Desember	1,220	-1.93	726	-10.04
	Jumlah	18,149		11,528	

Sumber : PT Prudential Life Assurance Semarang, 2016

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja agency selama tahun 2014 hingga 2015 terus mengalami penurunan, dimana pada tahun 2014 jumlah nasabah mencapai 18.149 akan tetapi pada tahun 2015 menurun hingga 11.528 atau mencapai 36,5%. Dengan terbuktinya penurunan jumlah nasabah tersebut membuktikan jika kinerja *agency* belum maksimal. Oleh karena itu apabila pihak perusahaan mengharapkan sumber daya manusia yang dimilikinya memberikan

kontribusi yang maksimal, maka sudah selayaknya pihak perusahaan memperhatikan apa yang dibutuhkan pegawai dan berusaha untuk sedapat mungkin memenuhi kebutuhan tersebut, antara lain memenuhi egoistik dari karyawannya dalam bentuk pemberian kesempatan untuk meningkatkan kinerja agency bagi kemajuan perusahaan.

Penelitian tentang kinerja SDM telah banyak dilakukan oleh banyak peneliti, seperti yang dilakukan oleh Stam dan Elfring (2008), Wahyuningrum (2013) dan Khoirini dan Kartika (2014) yang menyatakan bahwa modal sosial memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitu halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Edy, dkk (2013) bahwa modal sosial berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur. Sedangkan hasil penelitian Sukoco dan Hardi (2013) yang menunjukkan sebaliknya bahwa modal sosial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Uniati (2014) menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi justru tidak mampu mempengaruhi kinerja SDM. Sedangkan penelitian Makrufah (2011) justru sebaliknya bahwa pembelajaran organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Fitriyana (2012) dan Zaied (2012) bahwa berbagi pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis, sedangkan Maharani dan Susanti (2013) bahwa *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

Berdasarkan kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, yaitu penelitian satu berpengaruh sedangkan penelitian lain tidak berpengaruh terutama pada variabel modal sosial, learning organization dan *knowledge sharing*,

sehingga dalam penelitian ini akan diuji kembali dengan mengacu pada penelitian sebelumnya yang masih inkonsisten.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul, “ MODEL PENINGKATAN KNOWLEDGE SHARING BERBASIS MODAL SOSIAL DAN LEARNING ORGANIZATION TERHADAP KINERJA AGENCY PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi perusahaan adalah menurunnya kinerja agency, terbukti dengan menurunnya jumlah nasabah. Hal tersebut juga didukung dengan terjadinya kontradiksi antara penelitian satu dengan lainnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen perusahaan asuransi dalam upaya meningkatkan kinerja *agency*”. Dengan permasalahan tersebut, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah modal sosial berpengaruh terhadap *knowledge sharing* pada PT Prudential Life Assurance ?
2. Apakah *learning organization* berpengaruh terhadap *knowledge sharing* pada PT Prudential Life Assurance ?
3. Apakah modal sosial berpengaruh terhadap kinerja *agency* pada PT Prudential Life Assurance ?

4. Apakah *learning organization* berpengaruh terhadap kinerja *agency* pada PT Prudential Life Assurance ?
5. Apakah *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja *agency* pada PT Prudential Life Assurance ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh modal sosial dalam menumbuhkan *knowledge sharing* pada PT Prudential Life Assurance
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *learning organization* dalam menumbuhkan *knowledge sharing* pada PT Prudential Life Assurance
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh modal sosial terhadap kinerja *agency* pada PT Prudential Life Assurance
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *learning organization* terhadap kinerja *agency* pada PT Prudential Life Assurance
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja *agency* pada PT Prudential Life Assurance

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, terutama :

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis mencoba menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu manajemen sumber daya manusia yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di dunia kerja, sehingga

mendapatkan pengalaman penelitian dan aplikasi ilmu yang telah dipelajari.

- b. Bagi civitas akademika, dapat menambah pengetahuan sehingga dapat menjadikan masukan untuk mengembangkan penelitian dengan alat atau variabel yang berbeda untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman praktis terutama tentang masalah-masalah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh modal sosial dan *learning organization* terhadap kinerja *agency* dengan *knowledge sharing* sebagai variabel intervening.

- b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap para pimpinan dalam pengambilan keputusan sekarang maupun yang akan datang dalam rangka peningkatan kinerja karyawan khususnya di PT Prudential Life Assurance